

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Gestão e controlo de reclamações de clientes a fornecedores

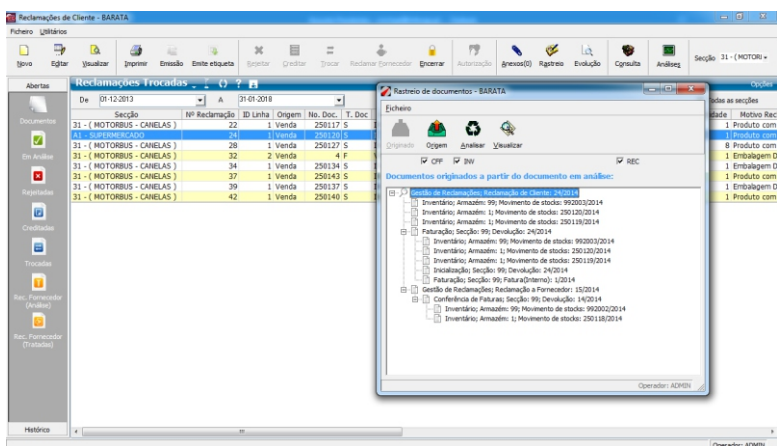
inforap  VisualSGIX®



Esta aplicação permite a gestão e controlo de reclamações de clientes a fornecedores.

A partir de uma reclamação do cliente pode ser automaticamente gerada uma reclamação ao fornecedor, sendo que estes processos têm um tratamento assíncrono, ou seja, pode-se encerrar um processo de reclamação do cliente sem que o processo de reclamação ao fornecedor tenha ainda sido concluído, fazendo os ajustes necessários logo que esse processo seja fechado.

A aplicação prevê a geração de movimentos de stocks e a produção de todos os documentos que sustentam as diversas fases do processo.



Écrã de rastreio documental de um processo de reclamação

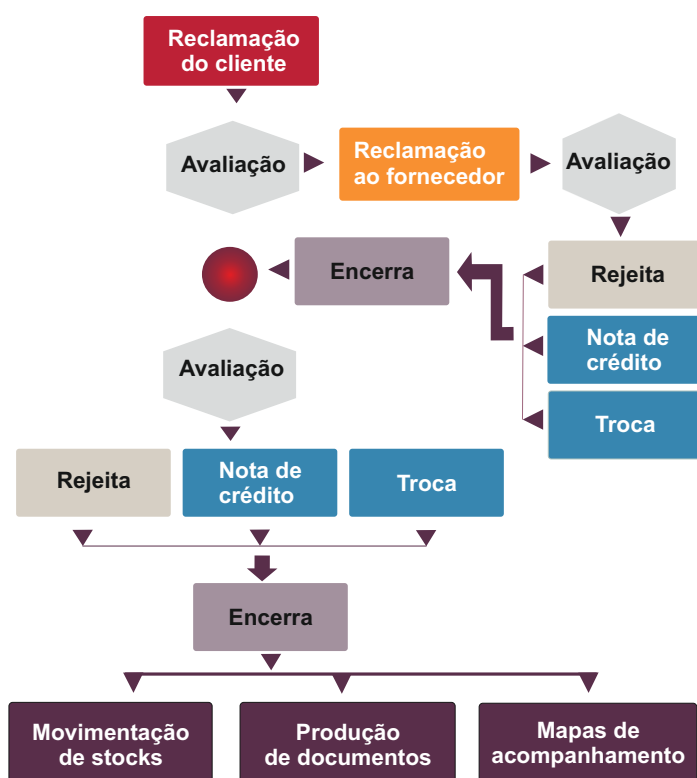


Vantagens

- ✓ **Gestão simples** de processos de devolução e troca de produtos.
- ✓ **Geração automática de reclamações a fornecedores** com base em:
 - Reclamações de clientes
 - Compras
 - Stocks
- ✓ **Controlo eficaz de stocks.**
- ✓ **Rastreabilidade total** dos documentos associados a cada reclamação.
- ✓ **Visualização rápida** da situação da reclamação.
- ✓ Associação automática a **cores e tipos de letra** em função da antiguidade da reclamação.
- ✓ Possibilidade de **registo de anexos** à reclamação (e-mails, fotografias, documentos Word, ou PDF's, etc.)
- ✓ **Interação com ferramentas de office**, nomeadamente Excel, Word e Outlook.
- ✓ **Integração com as aplicações** de stocks e gestão de armazéns.
- ✓ **Histórico** de reclamações.



Fluxo de informação



Funcionalidades

- Controlo das reclamações pelo documento de origem.
- Controlo das quantidades reclamadas por linha de documento.
- Identificação do motivo da reclamação e outros dados complementares relativos a cada produto.
- Emissão do documento de reclamação para entrega ao cliente.
- Controlo das reclamações em aberto para posterior tratamento.
- Controlo e tratamento das reclamações rejeitadas com indicação do motivo.
- Controlo das trocas de produtos reclamados por cliente e a fornecedores.
- Geração do documento de devolução efetuada ao fornecedor.
- Emissão de notas de crédito sobre o produto reclamado ou devolvido.
- Anexação de documentos relacionados com a reclamação do produto.
- Parametização de secções próprias de reclamações, movimentos de stock e clientes para atribuição de Goodwill e Garantia.
- Rastreio total das reclamações.
- Vistas de reclamações de clientes, em análise rejeitadas, creditadas, trocadas.
- Vistas de reclamações a fornecedor em análise, rejeitadas e trocadas.
- Análises
 - Reclamações de clientes por linha e por documento
 - Reclamações a fornecedores por linha e por documento.